OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

AUDIT REPORT

DEPARTMENT OF EXTERNAL AFFAIRS

FEBRUARY 1985

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
I.	INTRODUCTION	1
II.	ROLE AND ORGANIZATION	1
III.	THE AUDIT	2
IV.	SUMMARY OF FINDINGS	3
V.	OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS	4
	A. OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME	4
	B. SERVICE TO THE PUBLIC	9
	C. LANGUAGE OF WORK	13
	D. PARTICIPATION	26
	E. REPRESENTATION OF CANADA ABROAD	29
VI.	CONCLUSION	30
VII.	LIST OF RECOMMENTATIONS	31
	APPENDIX I	36
	APPENDIX II	37
	APPENDIX III	37
	APPENDIX IV	38

I. INTRODUCTION

This is the third and final phase of a linguistic audit of the Department of External Affairs. The full study, which was originally planned for 1982, coincided with the announcement of a major reorganization of the Department to include elements from the Department of Industry, Trade and Commerce dealing with foreign trade and economic relations.

The first two phases of our study, dealing with the linguistic situation in posts abroad and the Passport Office, were carried out as planned and reports were published in December 1983. Since the reorganization affected mainly units at Headquarters, this final phase of the audit was postponed until early in 1984. This report presents our major observations of the language situation at Headquarters at the time of our study, and recommendations designed to help the Department comply more fully with the Official Languages Act.

The members of the audit team would like to thank the staff of the Department who participated in interviews and the officials who cooperated in carrying out this study.

II. ROLE AND ORGANIZATION

Headquarters operations of the Department of External Affairs provides policy and technical guidance to Canadian diplomatic and consular missions in 82 countries, advises the government on foreign policy decisions, and maintains relations with diplomatic missions of foreign countries in Canada.

Units at Headquarters are directed by two deputy ministers responsible for political affairs and international trade relations, assisted by twelve assistant deputy ministers. Five newly-created geographic branches are responsible for all geographically-focussed policies and programmes in particular regions. Four functional units coordinate departmental initiatives in political and international security, social affairs and programmes, international trade development, and economic and trade policy. Assistant deputy ministers for administration and personnel and directors of protocol and legal affairs report to the Under-Secretary of State.

There are approximately 2800 staff at Headquarters, of whom 42% are rotational and 58% are permanently assigned to Canada.

III. THE AUDIT

A. OBJECTIVES

The purpose of the audit was to determine the extent to which the Department's official languages policy is known and applied in its Headquarters operations. Specifically, the audit team aimed to:

1) Evaluate the official languages policy, programme and controls;

2) Assess compliance with the Official Languages Act in terms of service to the public;

3) Evaluate the use of English and French as languages of work;

4) Examine the rates of participation of the two official languages groups on staff; and

5) Examine the Department's policy on presenting Canada's linguistic duality abroad and the extent of its efforts to do so.

B. METHOD

Between January and March 1984, teams conducted approximately 100 interviews with employees in the fourteen major sectors of the Department, and analysed documents and data related to official languages.

IV. SUMMARY OF FINDINGS

The official languages programme is complete and well-placed in the Departmental structure, but managers at all levels are not sufficiently involved in achieving policy objectives in this area. Traditionally the Department has relied on the awareness and sensitivity to intercultural relations which are frequent attributes of foreign service staff to carry out its official languages objectives. While this awareness is definitely an asset to the Department in this area, our audit suggests that it is not enough to ensure a successful programme. The Department has grown considerably with the addition of sectors dealing with industry, commerce and immigration and has inherited a more cumbersome structure. Some managers are less aware of linguistic obligations than one would hope, and clearly the present reliance on their efforts will do nothing to improve the situation.

Service to the public is generally available in both official languages, and most employees are aware of the public's rights in this respect. Service is not offered as actively as it should be, however, particularly in sectors dealing with Canadian businesses.

The language of work situation needs improvement. English predominates at senior levels and in commercial and trade sectors, and Francophone officers often hesitate to submit documents in French. A shortage of qualified bilingual secretaries means that

officers frequently have difficulty getting documents typed in French. Supervision is often available in English only, as are related documents such as performance evaluations and job descriptions. Job training opportunities, particularly orientation sessions for new employees, are inadequate in French. Personnel and central services have an inadequate capability in French in some areas, and do not actively offer service in both languages where capability does exist.

Despite an equitable overall balance of Francophones and Anglophones on staff, some anomalies persist. Francophones are under-represented at the most senior levels, and in commercial and trade sectors. There is a tendency to polarization which sees Francophones grouped in social and cultural programmes and administrative sectors, while Anglophones dominate technical, economic and trade areas.

Departmental efforts to project Canada's linguistic duality abroad appear to be inconsistent, and are carried out primarily through cultural programmes although linguistic considerations could well be integrated into some trade and political activities.

The numerous flaws might appear justified by the complexity of the Department's structure but we believe they are unacceptable in an organization whose role should lead it to be a model of linguistic equality.

V. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

A. OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME

1. Policy

The Department published an official languages policy in the Fall of 1983. The policy is complete and generally good, but some aspects could be improved.

Some parts of the policy could be refined or expanded. The section dealing with job training, for example, stipulates that courses related to the functions of an employee's present position should be provided in the language required by that position. We believe job-related training should be made available in the employee's preferred official language. The section dealing with service to the public does not mention the Department's responsibility to project Canada's linguistic duality abroad. We believe this should be included, and specifically that Canadian cultural centres in other countries should play a more active role in presenting the reality of Canada's linguistic situation to their local publics. Cultural centres are discussed in greater detail in our earlier report on posts abroad.

Most managers whom we met during the study do not feel committed to the goals outlined in the policy. Although the policy was widely distributed throughout the Department at the time of its publication, no special briefings were held or announcements made. Many employees we interviewed had either not read the policy or did not understand it.

We noted one slight ambiguity in the policy dealing with trade fairs. Guidelines are set out governing the use of the two official languages at "national" and "international" trade fairs. The use of the two terms is reasonably clear in context; however, it does not correspond to the terminology used within the division responsible for trade fairs. This lack of continuity in terminology could create unnecessary confusion. We believe it would be useful to ask all managers to review again the sections of the official languages policy which affect their sectors, and suggest more specific guidelines where appropriate.

We therefore recommend that:

1. The Department revise its official languages policy by a) stipulating that job training should be made available in the employee's preferred official language, and b) by including cultural activities, in particular those of Canadian cultural centres abroad, in the section dealing with service to the public, giving them a clear mandate to project Canada's linguistic duality abroad.

2. Planning and Administration

Although the Department's official languages policy is good, it is seriously limited by a lack of clear and generally-understood mechanisms for putting it into effect. The executive committee approved a work plan on official languages in the Fall of 1983 which sets out specific goals in this area, and the 1984-1985 Report on official languages gives dates for monitoring progress. However, the work plan has two major weaknesses. First, the official languages division is responsible for achieving most of the objectives, although managers themselves should assume primary responsibility. Most managers whom we interviewed do not have clear official languages objectives, and are not evaluated on their achievements in this area. It is worth noting that during a period when the total staff of the Department has almost doubled, the staff of the official languages division dropped from 22 to 15. Secondly, although dates are set to monitor progress, no methods are suggested. During the period of our audit, the official languages division drafted guidelines for a monitoring system, but it has not yet been finalized.

The 1983 work plan gives priority to increasing management involvement in the official languages programme. The first strategy proposed in addressing this problem is to have the Under-Secretary write to all employees stressing management commitment

to the programme, and in particular to enhancing the use of French as a language of work. At the time of our audit this had not yet been done. A second strategy outlined requires each manager to create a "model of bilingualism" in his own office. This objective is vague to the point of being meaningless. Moreover, our discussions with managers indicate that official languages concerns tend to have low priority. A final strategy, developing more rigorous criteria for evaluating senior managers, has our whole-hearted support, but has not yet been implemented.

The official languages programme is weak in audit and evaluation mechanisms. The official languages division, which is part of the Personnel Branch, has reponsibility in this area. Two other units in the Administration Branch - the Audit Division and the Management Review Division - also have some responsibility for monitoring official languages performance. We received contradictory versions of which unit is responsible for which elements of the programme. In the case of posts abroad, the post has the sole responsibility for following up on recommendations made by the various auditors. At Headquarters, no one conducts systematic evaluations of linguistic performance, although the official languages division carries out such activities as periodic checks of telephone reception and monitors general distribution telexes. The three units involved in auditing should clarify their respective terms of reference and ensure that a systematic control system is put in place.

The language training element of the official languages programme is experiencing some difficulties in meeting Departmental commitments. Newly-recruited foreign service officers are required to achieve an intermediate level of second-language knowledge within two years of joining the Department. However, partly because of the numbers of people involved, the Department

has difficulty coordinating the required courses with the Public Service Commission within the time limit. Although the Department is experiencing some administrative problems because of a severe shortage of bilingual secretaries, full-time language training for secretarial staff has been suspended.

A rather high proportion of employees in the EX and SM categories have language test results dating from before 1980 - 14% among non-rotational staff and 30% among rotationals.
We therefore recommend that:

2. a) Senior management establish clear official languages objectives for managers at all levels, and evaluate their progress in this regard;

b) Units responsible for management audit and review establish which units are responsible for evaluating various elements of the official languages programme, and begin conducting linguistic audits at Headquarters, with clear provision for follow-up and monitoring;

c) Employees in the EX and SM categories who have out-of-date language examination results should retake the exam, and an appropriate language training plan should be developed.

3. Information to Employees

Two methods are used to inform employees of their rights and obligations in terms of official languages. New employees usually participate in a one-hour briefing session on official languages as part of their orientation to the Department. The official languages directorate has distributed information pamphlets, including the Treasury Board publication "Official Languages at

Work" addressed to all employees, and pamphlets produced by the Department for particular groups of employees - locally-engaged staff, foreign service staff, and non-rotational employees. We found the Departmental pamphlets to be clear and complete.

Our interviews with employees suggest, however, that this is not enough. In general, employees were poorly informed about their own official language rights. Also, although the Department of External Affairs has specific responsibilities toward the travelling public in accordance with section 10 of the Official Languages Act, no one we interviewed was aware of this distinction. Most serious is our observation that information on official languages is provided outside the normal channels of supervision. Managers rarely reinforce the Department's responsibilities in this area, and tend to rely on the official languages division to inform staff even about routine procedures such as telephone reception.

We therefore recommend that:

3. **Supervisors periodically remind their staff of their particular obligations and rights concerning official languages, and that the official languages division monitor these reminders.**

B. SERVICE TO THE PUBLIC

The Department's major points of service to the general public are Passport Offices and posts abroad, which have been treated in an earlier report. Units at Headquarters tend to deal with specific client groups. For example, the Academic Relations Division and the Arts Promotion Division deal primarily with the academic community and cultural organizations respectively. A few units, such as Consular Operations or External Information, receive calls from the general public.

1. Linguistic Capability

The level of bilingualism among Foreign Service Officers has risen during past years, although the hiring of a large number of unilingual recruits in 1983 slowed progress somewhat. At present, 78% of FSOs are bilingual, and the Department has set itself the goal of 95% bilingualism in this group by 1990. It has intensified efforts to recruit bilingual officers and should now develop appropriate publicity directed toward potential recruits. We believe that a knowledge of both official languages is a minimum requirement for anyone contemplating a career in the foreign service and that candidates should be informed accordingly.

Foreign Service Officers are required to have an intermediate level of second-language knowledge. We noted that this requirement was maintained in the Consular Operations Division, which deals with Canadian citizens who are experiencing difficulty abroad and with their families in Canada. Given the nature of the service provided, we believe it would be appropriate to require an advanced level of second-language skill in this Division. Most officers working in the Division already have superior language skills, and formalizing this requirement would ensure continued good service.

The linguistic capability among commerce officers is somewhat lower than for Foreign Service Officers. Although the Department claims a rate of 78% bilingualism among COs, it must be stressed that this rate applies only to the percentage of positions which are classified as bilingual, and whose incumbents meet the requirements. In absolute terms, a third of COs are bilingual - 71 out of 190 employees. The 1984-1985 Report on Official Languages has no objectives dealing with the level of bilingualism in the CO group.

Bilingual capability is weakest in the administrative support category. Less than half of administrative support staff are bilingual - 46% among rotational staff and 39% among non-rotational staff. This situation is discussed in greater detail in the section of this report dealing with language of work. Although this shortage has most severe repercussions on the use of French as a language of work, the impact on service to the public is also negative, particularly in terms of reception.

We therefore recommend that:

4. a) **The Department stress in its recruiting campaigns that knowledge of the second official language is a career requirement for future Foreign Service Officers;**

   b) **Officers assigned to the Consular Operations Division demonstrate an advanced level of knowledge in their second official language; and**

   c) **The Department establish as an objective to increase the proportion of bilingual officers in the Commerce Officer category.**

2. <u>Offer of Service</u>

Employees of the Department of External Affairs approach the question of offering service to the public in two languages with a relaxed attitude of pragmatic flexibility. Although they are generally aware that service should be available in two languages, and usually know how to follow through when required, the concept of actively offering clients a choice of language is not widely accepted. Some employees tended to distinguish between "public" and corporate clients such as non-governmental organizations or businesses dealing with the Department. Some managers we interviewed do not consider that businesses have the same linguistic rights as members of the general public.

Telephone reception in most units which we contacted to arrange audit interviews was unilingual English. The Department's official languages policy requires telephones to be answered in both languages, and information on correct procedures is given during the briefing session for new employees. However, supervisors seldom reinforce the message, and it is soon forgotten.

We noted particular problems in sectors dealing with international trade development and economic and trade policy. Documents addressed to the Canadian public are available in both official languages, businesses can indicate their preferred language on forms and units reply to correspondence in the language of the originator. However, discussions with French-speaking business people often take place in English either because the Departmental experts are not sufficiently bilingual or because of a tacit agreement that English is the language of business in Canada. At least one unit initiated contact with a number of businesses using a form letter in English only. Records of the language preference of businesses are maintained poorly, if at all.

We therefore recommend that:

5. a) **All employees be reminded of the Department's commitment to actively offer a choice of language of service; and**

   b) **The Department monitor more closely the provision of bilingual service to Canadian businesses.**

3. Documents

We found publications addressed to the Canadian public to be available in both official languages in a variety of formats. The Department frequently publishes the English and French versions of documents under separate cover, to save money. Although we

believe putting both versions under one cover would eliminate the occasional mix-ups in distribution which inevitably occur, the present system does respect the statutory equality of the two official languages.

Many rotational employees continue to use engraved business cards in English only and French only, although the Department's official languages policy stipulates that all employees working in Canada should use bilingual cards which conform to Federal Identity Programme guidelines.

We therefore recommend that:

6. **The Department ensure that all staff working in Canada use bilingual business cards which conform to Federal Identity Programme guidelines.**

C. LANGUAGE OF WORK

English predominates as the language of work at Headquarters, and in sectors dealing with commerce and trade it is used virtually exclusively. Some units in the political affairs sector work almost entirely in French, including divisions responsible for federal-provincial relations, Francophone affairs, academic relations and arts promotion.

The Department has taken some steps to encourage a greater use of French at work, beginning with an extensive study of employee satisfaction with language-of-work patterns which it carried out in 1980. Although it has proven to be a useful reference document, the study has not been used as a basis for concrete projects. The work plan approved by the Executive Committee in the fall of 1983 proposes several specific initiatives designed to improve the use of both languages at work, including sending language-school graduates to posts where they will work in their second language. The 1984-85 Report on Official Languages

stresses senior management involvement and proposes to encourage more frequent use of French in meetings. These are positive steps, and we particularly endorse greater senior management involvement.

1. Training and Orientation

New rotational employees go through an introduction to the Department which consists of tours and briefing sessions with various services. In addition to sessions on policies and programmes, employees are briefed on central and personnel services available to them. All sessions are normally given in the language of the resource person, and at the time of our audit the training officer responsible for orientation was unilingual English.

We therefore recommend that:

7. **The Department ensure that personnel responsible for orientation of new employees are bilingual, and that central and personnel services provide briefings for new employees in the form of separate information sessions in each language.**

Professional development courses geared to the long-term career interests of the employee are supposed to be offered in the employee's preferred official language. Courses of this type tend to be developed and tested in English and only later made available in French. The section responsible for training provided us with a list written in English only of twenty-four courses which are available to foreign service officers. Recently-developed courses such as "Negotiating" and "Problem-Solving and Decision-Making" are offered in English only, as are week-long workshops on "Consular Skills" and "Entrepreneurial Analysis". The list does not indicate the language of the course.

Administrative notices which are circulated to invite registration in courses do not always mention the language of the course. Several Francophone officers mentioned to us that they had taken all or most of such career-related courses in English although most would have preferred French. Personnel responsible for organizing courses noted that those offered in French tended to be under-filled, and had to be cancelled more frequently than English-language courses. Organizers have not examined this phenomenon in detail, nor attempted to improve registration in French-language courses.

Not all training sessions are developed and organized by the Department itself. Institutions such as universities and chartered banks also offer courses under contract. For example, the Royal Bank offered a week-long course for new Commerce Officers in the Fall of 1983, in English only.

We therefore recommend that:

8. a) The Department ensure that all career-oriented professional development courses are offered in both English and French;

   b) The Department ensure that all documents concerning such courses, including lists and descriptions of courses, are available in both official languages;

   c) Administrative notices indicate the dates and times of sessions in each language;

   d) The Department ensure that courses offered by outside institutions under contract are equally available in both official languages.

One element of the training programme for foreign service officers which deserves a word of praise is the cross-Canada tour which new recruits themselves organize. French is being used more and more frequently both in organizing the tour and in the meetings which new officers hold with business and community representatives across Canada. This year for example, a meeting with l'Association Canadienne-Française de l'Ontario took place entirely in French for the first time.

Before going abroad, rotational employees are briefed on their country of assignment through information sessions at the Posting Briefing Centre. The Centre offers good service in both official languages for officers, with workshops on subjects such as personal safety and protocol offered in separate English and French sessions. However, the documentation distributed by the Centre is not all available in French. Canadian embassies abroad have prepared a Post Report which gives a historical, cultural and geographical overview of the country of the posting; a description of the Canadian embassy organization and activities; and practical suggestions for newcomers. Sixty out of 130 such reports are in English only. In the one bilingual report which we did examine, that for Brussels, the English version was more up to date than the French.

Briefing sessions for Heads of Post are somewhat less bilingual. A session held in July 1984 was entirely in English and most of the documentation distributed to Heads of Post was in English only.

We therefore recommend that:

9. a) **The Posting Briefing Centre ensure that all employees receive documents on their assignments in the official language of their choice, and that documents are of equal quality in English and in French; and**

   b) **Information sessions for Heads of Post be offered in both official languages.**

2. **Supervision**

According to the Department's 1984-85 Report on official languages, 78% of supervisors in bilingual positions are bilingual, with over a third of them at advanced levels. However, this relatively high level of bilingualism does not automatically translate into universal opportunity to use French on the job.

In the EX/SM categories, which have a significant impact on the language used in lower echelons, fully 48% of non-rotational staff and 30% of rotationals are unilingual English. These percentages are high in part because recently a large number of positions in the FS category were converted to the EX category without retesting the language skills of the incumbents.

Francophones at intermediate levels of the Department informed us that they felt pressured to submit reports and other documents in English because either their immediate supervisor or more remote superiors could not read French. In one unit, we were shown a memorandum from a director general requesting that all officers draft any documentation in their preferred official language. The undoubted value of such encouragement from senior management was somewhat diminished in our eyes by the fact that the note was in French only.

We therefore recommend that :

10. The Executive Committee encourage all employees to submit documents for its consideration in the official language preferred by the author.

Linguistic weaknesses in supervision clearly appear during the annual performance appraisal process. We found examples of Francophones who had received performance appraisals in English in fifteen of some seventy-five units visited. We did not hear of any cases of Anglophones being evaluated in French.

The performance evaluation process is even more crucial to rotational foreign service staff than for most public servants because promotions within the FS group are based entirely on the supervisor's written evaluation rather than on competitions for positions. The evaluations are reviewed by a promotion board, which decides which employees will advance to the next level within their category.

The number of English-language evaluations of Francophones can be attributed to several factors. Some Francophone employees told us they chose to be evaluated in the supervisor's language because they believed this would result in a better-written evaluation; others because they did not want their evaluation report to go through the Translation Bureau. In other instances Francophone employees felt that a request for an evaluation in French would be perceived as rocking the boat at a time when few employees are eager to disturb their superiors. Finally there is widespread mistrust of the linguistic capability of promotion boards. We have no evidence to suggest that the boards are not bilingual, and organizers state that they are careful to choose bilingual members, but many employees assume that the boards work in English and would have difficulty assessing an evaluation written in French.

The evaluation process brings into relief a further problem related to supervision. One Francophone employee whose supervisor was unilingual English believed that he could not accurately be evaluated on his "ability to communicate orally and in writing" when the supervisor could only judge the degree to which the employee possesses these skills in his second language.

It is worth noting that at least ten different forms are used for evaluating employees in various job categories. At the time of our study only two of these - the forms for foreign service and commerce officers and for the PRC (Security Officer) group - have a space where the employee can indicate his or her preferred language for the evaluation. The forms for non-rotational staff are now being revised, and a question to this effect will be added.

We therefore recommend that:

11. a) All evaluation forms be revised to allow the employee to indicate his or her preferred official language for the evaluation;

b) A control mechanism be instituted to ensure that employees' linguistic preferences for performance evaluations are respected; and

c) Employees be informed that promotion boards are willing to review evaluations in either official language.

3. Personnel and Central Services

The Department's official languages policy stipulates that central and personnel services shall be made available to employees in their preferred official language. According to the Department's 1984-85 Report on official languages, 78% of employees who provide personnel and central services occupy bilingual positions and meet the linguistic requirements. Our examination of language test results of non-rotational employees in these sectors showed that 322 out of 622, or 52%, occupied bilingual positions and met the requirements. Not all staff in these sectors are assigned duties involving service to other employees, but we believe the overall bilingual capability is weak. Our interviews with managers and employees did reveal particular units in which the bilingual capability was not adequate to ensure consistent service in French.

The Personnel Operations Bureau comprises six units of which five are responsible for assigning rotational staff to posts abroad and to units at Headquarters. Assignment officers counsel rotational employees and negotiate placements with them and with heads of

post and managers in Ottawa. We noted that two assignment officers, for commercial economic staff and for support staff, were unilingual English. Their functions are sufficiently specialized that it is difficult for them to refer Francophone clients to a bilingual colleague. A number of English-only telexes sent to Francophone employees or Heads of Post about possible assignments and appraisals confirms the existence of a problem in this area.

In the Administration sector, the Management Review and Audit Bureau had a low level of capability in French. The Bureau's auditors do not offer employees a choice of language for interviews when they are conducting audits. In the Operations and Maintenance group, all engineers are unilingual Anglophones, although they have frequent and extensive contacts with staff at posts abroad. In the Telecommunications division, regional operation communications officers are responsible for four distinct geographic sectors and when required travel alone to posts in their areas to resolve communication difficulties. At the time of our audit, one officer out of the four was unilingual English. He was responsible for posts in Europe, where the largest Canadian embassies working in French are located.

During the period of our audit, we received a complaint about the Financial Planning and Analysis group, which sent a five-person team to Paris to set up a computerized financial control system. Four of the team members were unilingual Anglophones. This situation arose because the group has too few bilingual employees. Management has undertaken to identify the next vacant positions in the unit as bilingual and staff them imperatively, and we have asked the department to review the extent to which French can be used in all its computerized operations. As an interim measure, the Department should ensure that such teams have an adequate bilingual capability, particularly when they are sent to Posts with a significant number of Francophone employees.

We also noted that in some units service in French is not actively offered. Telephone reception throughout the Personnel and Administration Branches is unilingual English. We interviewed several employees in these sectors who believed that they did not have to offer service in both languages because they do not deal with the general public. Units responsible for employee pay and benefits were frequently cited as an example in this respect.

Documents produced by central and personnel services for general distribution within the Department are not always sent out in both official languages. For example, a general distribution memo about word-processing services was circulated in English only. The Telecommunications Division exercises a control on unilingual telexes sent out for general distribution. A telex in one language only must be approved by the assistant under secretary or assistant deputy minister before it can be sent. However, if the telex is sent after normal working hours, a copy is sent to the Official Languages Division for action only after the telex has been sent. One such telex was sent by a unit in the Administration Branch during our study.

Some documents which were available in both languages did not give equal treatment to the English and French versions. Documents distributed by the group responsible for rotational commercial and economic personnel were available in integral bilingual format, but in two instances the French version was upside down (stapled in the lower left hand corner) and in one instance the French version read from right to left instead of left to right.

We therefore recommend that:

12. a) The Department re-examine the linguistic capability of units providing central and personnel services to employees and increase the capability in Financial Planning and Analysis, and the Management Review Division;

b) All staff providing personnel or central services to other employees be reminded of their obligation to offer service in the language of the client's choice; and

c) The Department review documents prepared by Administration and Personnel Branches to ensure that documents for general distribution are available simultaneously in both official languages in a format which treats English and French versions equally.

4. Work Instruments

We found that a number of documents which employees use in performing their regular duties were available in English only.

Technical manuals produced by suppliers of electronic equipment are usually available in English only. The Telecommunications Division produced a list of 90 unilingual English manuals as part of an earlier examination of the feasibility of translating such documents. In the word-processing unit of the Communications and General Services Bureau, the manual for MICOM word processors in use was in English only. The Department should inform suppliers that manuals are needed in both English and French.

The Department itself has produced users' documents for different purposes in English only. The operator's manual for the TENEC cryptographic system was written by the Telecommunications Division in English and distributed for general use seven months before the French version was made available. The Division has undertaken to produce the next manual of this type in both languages simultaneously. "Standing Instructions on Leasing and Maintenance", issued in the form of memos in the Operations and Maintenance Division, were available in English only at the time of our audit.

A vivid illustration of the predominance of English as the Department's working language is the fact that all job descriptions which we were shown during our interviews were in English only. Because of the departmental reorganization, many old job descriptions have become outdated and are now being redrafted. These documents are usually prepared by the position's incumbent for review and approval by management. In one unit which we visited a Francophone employee was drafting her job description in English.

Finally, we are still discussing with the Department a complaint we received over two years ago concerning video cassettes of Canadian news broadcasts which are sent to posts abroad to enable Canadian staff to be kept informed on national issues. Posts are offered a choice of receiving the cassettes in either English or French; our most recent news on the subject was that forty-eight posts are getting the cassettes in English and six in French. The group which produces the cassettes considers that they are a work instrument, and recognizes that in principle individual employees should be able to choose the language in which they wish to see them. However, the Department has opted to save money by sending each post only one cassette, thereby effectively depriving individuals of any choice.

We therefore recommend that:

13. a) Each division review the reference documents (work instruments) in use in its unit to ensure that they are equally available in both official languages;

    b) The Department review the use which employees abroad make of video cassettes of Canadian news. If the programme is maintained, cassettes should be made available to all posts in both official languages.

5. Support Services

The lack of adequate support services in French was identified by several Francophone officers as a serious obstacle to working in French. The department's statistics, outlined in the 1984-85 Report on official languages, reveal clear inadequacies in the linguistic capability of the administrative support category.

In the rotational group, 446 out of 992 positions (45%) require a knowledge of both official languages. The secretarial (SCY) group has a higher requirement for bilingualism, and 250 out of 476 employees (52.6%) are considered bilingual. However, over a third of these bilingual secretaries have only an elementary knowledge of their second language. If the intermediate level (B) is taken to be the basic functional level of bilingualism, only 35% of rotational secretaries have adequate skills in both languages.

In the non-rotational administrative support category, 46.1% of all positions are classified as bilingual, and 84.2% of incumbents meet the requirements of their positions, giving a total of 310 bilingual employees out of 798.

Given the limited resources available and the lack of control which individual managers may exercise over the choice of rotational employees assigned to their units, it is very difficult for managers to ensure continuous bilingual support services. The Department is aware of problems with administrative support services and has taken some steps to improve the situation. For the first time in 1983, two separate eligibility lists were established when recruiting rotational secretaries - one for bilingual candidates, the other for non-bilinguals. However, of 18 secretaries hired in 1983 under the previous system of a single list, only 8, or 44% were bilingual. The Department's efforts in this area are hampered by the fact that a staffing freeze was in effect during the fiscal year 1983-1984. An overall shortage of secretaries and the freeze on hiring has prompted the Department

to suspend full-time language training for secretaries. Managers are reluctant to free secretaries for part-time courses during working hours, and courses after work and at noon hours have been poorly attended.

As difficult as the situation may be to improve, we believe that fully bilingual support services, particularly secretarial services, are essential to put French on the same footing as English as a language of work.

We therefore recommend that:

14. **The Department increase the linguistic capability among support staff by staffing bilingual positions imperatively and by reinstating full-time language training for secretaries.**

6. Meetings

Several employees commented during our interviews that meetings at senior levels of the Department are almost invariably in English. The 1984-85 Report on Official Languages enunciates as an objective to "ensure that meetings at all levels be in both official languages". The official languages division is responsible for monitoring progress on this point.

We support measures to increase the use of French in meetings, particularly management committee meetings, in the belief that its more frequent use in these fora will create a more favorable environment for French as a language of work throughout the Department.

We therefore recommend that:

15. **The Department continue to encourage the use of both official languages in meetings at all levels by ensuring that agendas and minutes of regular meetings are prepared in both official languages.**

D. PARTICIPATION

Overall representation of Anglophones and Francophones among External Affairs employees generally reflects their presence in the Canadian population - 71% and 29% respectively. The proportion of Francophones is higher among non-rotational than among rotational employees, as shown below:

GROUP	FIRST OFFICIAL LANGUAGE		
	English	French	Total
Rotational	2021 (74%)	724 (26%)	2745 (100%)
Non-rotational	1031 (66%)	533 (34%)	1564 (100%)
TOTAL	3052 (71%)	1257 (29%)	4309 (100%)

Source: 1984-85 Report on Official Languages

Some anomalies persist in the distribution of employees of the two official language groups by sector, hierarchical level and employment category.

1. Sector

Francophones are under-represented in the commercial and economic sectors, where they account for only 15% of the Commerce Officer group (see Appendix II). Representation in the political affairs

sector is more in line with Canadian reality, with the exception of Immigration Affairs, where fewer than 20% of employees are Francophone, and defence relations, where virtually all staff are Anglophone.

Among Foreign Services Officers, 76% are Anglophone, 24% Francophone. The Department's goal for this group is 70% Anglophone, 30% Francophone, and in 1983, 8 out of 23 new FSO's (35%) were Francophone. We noted that units working in French tended to have 100% Francophones, or close to it, on staff. The goal of encouraging French as a language of work in these units could still be maintained if some bilingual Anglophones were assigned to them. This would have the additional benefits of allowing Anglophone employees to perfect their French on the job and permitting a more equitable distribution of English- and French-speaking staff throughout the Department.

2. Hierarchical Level

The senior levels of the Department are predominantly Anglophone. Francophones hold 14% of executive and 18% of senior level positions in the non-rotational group (see Appendix III). In the rotational group, 26 out of 132 executives (20%) are Francophone. This represents a significant drop from 1979, when 19 out of 68 executives in the rotational group (28%) were Francophone. The 1984-85 Report on official languages does not set out any objectives for increasing Francophone participation at these levels. The rate of promotions is slightly lower for Francophones than for Anglophones (11% as compared to 12.2%), and their rate of departures is marginally higher (5.4% as compared to 5.2%). These tendencies appear to be normal fluctuations, and have been offset by a relatively high rate of appointments of Francophones from outside the public service. The Department should continue to monitor the situation.

3. Employment Category

Francophones are under-represented in the technical category in the rotational service, and in the scientific and professional category in the non-rotational service.

The Department has identified employment categories where participation of the two linguistic groups is inequitable, and has set objectives to improve the situation. We agree with their analysis, and suggest that these initiatives be continued.

4. Assignments

The balance of Anglophones and Francophones among staff at Headquarters units is determined to a great extent by the rotational staff assigned to them. In assigning staff to Headquarters units, the employee's knowledge of one or both official languages is often a determining factor. However, it would seem that little effort is made to balance the representation of the two official languages groups. Units which require a good knowledge of French, in particular, tend to have close to 100% Francophones on staff. Qualified bilingual support staff are assigned on a priority basis to units working in French, leaving the large numbers of unilingual anglophone secretaries to units working in English. The lack of support services in French then further discourages Francophone officers from working in these units. This has resulted in the phenomenon which we noted earlier, the tendency toward polarization of Francophone and Anglophone staff in cultural and specific political areas on the one hand and economic, technical and defense areas on the other.

Rotational employees have some discretion in accepting assignments, and of course individuals may have particular skills or experience which would be more valuable in one area than another. Some employees we interviewed stated that they would be reluctant to accept an assignment to a unit where they would have to work in

their second language. Others considered such an assignment an ideal opportunity to perfect their second-language skills.

We therefore recommend that:

16. The Department bring the participation of Anglophones and Francophones on its staff at Headquarters into line with their presence in the Canadian population by:

    a) ensuring that each major component has specific objectives concerning participation of both linguistic groups;

    b) continuing its initiatives to recruit Francophones to employment categories where they are under-represented; and

    c) taking account of the first official language of rotational staff assigned to units at Headquarters in order to ensure balanced participation.

E. REPRESENTATION OF CANADA ABROAD

The representation abroad of Canada as a country with two official languages enjoying equal status is, of course, primarily carried out through the activities of posts abroad. External Affairs Headquarters can support the efforts of posts abroad in several ways: for example by providing documents for use in international fora such as NATO and the UN in both official languages. As we observed in section A, the Department could also reinforce and make more explicit the role of cultural centres abroad in this respect. Our earlier audit of posts abroad recommended that cultural programmes reflect Canada's linguistic duality by using both official languages in an appropriate proportion in material produced for exhibitions and other cultural activities. We also suggested that both libraries and film libraries carry a balanced selection of works in both official languages.

During this study, we noted one area which appeared to be deficient in Canada's two official languages - the trade fairs organized under the auspices of the Department to promote Canadian businesses abroad. A fair which was recently held in Chile was entirely in English and in Spanish, with a final report prepared in English only by a non-government organization. Another fair being organized in Hong Kong was to be held in English and Cantonese. While it would not be realistic to expect Canadian businesses which operate exclusively in one official language to use both in dealing with their clients abroad, we believe that any material contributed by the Department should be in both English and French. Also, to the extent that it is feasible, Departmental officials should ensure that the companies participating in trade fairs represent a cross-section of regions and both languages.

We therefore recommend that:

17. The Department examine in detail the use of English and French in trade fairs which Canada sponsors abroad, and ensure that these activities reflect the bilingual character of the country.

VI. CONCLUSION

The Department of External Affairs has the potential to become truly bilingual. It has not yet realized this potential, principally because French has not taken its place beside English as a viable language of work. The Department should make every effort to ensure that support services are available in French. The first and most important step to ensure that French can be used more frequently, will be for managers at all levels to commit themselves to this goal.

VII. LIST OF RECOMMENDATIONS

For convenience, we repeat here the recommendations made in this report, grouped according to the five main areas of the audit.

A. OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME

We recommend that:

1. The Department revise its official languages policy by a) stipulating that job training should be made available in the employee's preferred official language, and b) by including cultural activities, in particular those of Canadian cultural centres abroad, in the section dealing with service to the public, giving them a clear mandate to project Canada's linguistic duality abroad.

2. a) Senior management establish clear official languages objectives for managers at all levels, and evaluate their progress in this regard;

   b) Units responsible for management audit and review establish which units are responsible for evaluating various elements of the official languages programme, and begin conducting linguistic audits at Headquarters, with clear provision for follow-up and monitoring;

   c) Employees in the EX and SM categories who have out-of-date language examination results should retake the exam, and an appropriate language training plan should be developed.

3. Supervisors periodically remind their staff of their particular obligations and rights concerning official languages, and that the official languages division monitor these reminders.

B. SERVICE TO THE PUBLIC

We recommend that:

4. a) The Department stress in its recruiting campaigns that knowledge of the second official language is a career requirement for future Foreign Service Officers;

   b) Officers assigned to the Consular Operations Division demonstrate an advanced level of knowledge in their second official language; and

   c) The Department establish as an objective to increase the proportion of bilingual officers in the Commerce Officer category.

5. a) All employees be reminded of the Department's commitment to actively offer a choice of language of service; and

   b) The Department monitor more closely the provision of bilingual service to Canadian businesses.

6. The Department ensure that all staff working in Canada use bilingual business cards which conform to Federal Identity Programme guidelines.

C. LANGUAGE OF WORK

We recommend that:

7. The Department ensure that personnel responsible for orientation of new employees are bilingual, and that central and personnel services provide briefings for new employees in the form of separate information sessions in each language.

8. a) The Department ensure that all career-oriented professional development courses are offered in both English and French;

   b) The Department ensure that all documents concerning such courses, including lists and descriptions of courses, are available in both official languages;

   c) Administrative notices indicate the dates and times of sessions in each language;

   d) The Department ensure that courses offered by outside institutions under contract are equally available in both official languages.

9. a) The Posting Briefing Centre ensure that all employees receive documents on their assignments in the official language of their choice, and that documents are of equal quality in English and in French; and

   b) Information sessions for Heads of Post be offered in both official languages.

10. The Executive Committee encourage all employees to submit documents for its consideration in the official language preferred by the author.

11. a) All evaluation forms be revised to allow the employee to indicate his or her preferred official language for the evaluation;

    b) A control mechanism be instituted to ensure that employees' linguistic preferences for performance evaluations are respected; and

    c) Employees be informed that promotion boards are willing to review evaluations in either official language.

12. a) The Department re-examine the linguistic capability of units providing central and personnel services to employees and increase the capability in Financial Planning and Analysis, and the Management Review Division;

    b) All staff providing personnel or central services to other employees be reminded of their obligation to offer service in the language of the client's choice; and

    c) The Department review documents prepared by Administration and Personnel Branches to ensure that documents for general distribution are available simultaneously in both official languages in a format which treats English and French versions equally.

13. a) Each division review the reference documents (work instruments) in use in its unit to ensure that they are equally available in both official languages;

    b) The Department review the use which employees abroad make of video cassettes of Canadian news. If the programme is maintained, cassettes should be made available to all posts in both official languages.

14. The Department increase the linguistic capability among support staff by staffing bilingual positions imperatively and by reinstating full-time language training for secretaries.

15. The Department continue to encourage the use of both official languages in meetings at all levels by ensuring that agendas and minutes of regular meetings are prepared in both official languages.

D. PARTICIPATION

We recommend that:

16. The Department bring the participation of Anglophones and Francophones on its staff at Headquarters into line with their presence in the Canadian population by:

    a) ensuring that each major component has specific objectives concerning participation of both linguistic groups;

    b) continuing its initiatives to recruit Francophones to employment categories where they are under-represented; and

    c) taking account of the first official language of rotational staff assigned to units at Headquarters in order to ensure balanced participation.

E. REPRESENTATION OF CANADA ABROAD

We recommend that:

17. The Department examine in detail the use of English and French in trade fairs which Canada sponsors abroad, and ensure that these activities reflect the bilingual character of the country.

APPENDIX I

NON-ROTATIONAL SERVICE

Category	Number of Employees	Number of Bilingual Positions (%)	Number of Qualified Incumbents (% of Positions)
Management	27	30 (88.2%)	20 (66.6%)
Scientific and Professional	49	22 (44.9%)	18 (82%)
Admin and Foreign Service	550	350 (64.2%)	274 (78.3%)
Technical	65	43 (68.3%)	35 (81.4%)
Admin Support	798	368 (46.1%)	310 (84.2%)
Operational	75	15 (20%)	14 (93%)
TOTAL	1564	828	671 (81%)

(Source: 1984-85 Report on Official Languages)

APPENDIX II

ANGLOPHONE/FRANCOPHONE REPRESENTATION - CO GROUP

CLASSIFICATION	ANGLO	%	FRANCO	%	TOTAL
CO-1	4	33%	8	67%	12
CO-2	97	87%	14	13%	111
CO-3	37	88%	5	11%	42
CO-4	29	94%	2	6%	31
TOTAL	167	85%	29	15%	196

(Source: official languages division, May 1984)

APPENDIX III

ANGLOPHONE-FRANCOPHONE PARTICIPATION

By hierarchical level

Non-Rotational Service

	ANGLOPHONE	FRANCOPHONE
Executive	18 (86%)	3 (14%)
Senior	80 (82%)	18 (18%)
Intermediate	267 (76%)	85 (24%)
Junior	666 (61%)	427 (39%)
TOTAL	1031 (66%)	533 (34%)

(Source 1984-85 Report on Official Languages)

APPENDIX IV

ANGLOPHONE - FRANCOPHONE PARTICIPATION

By Employment category

Rotational Service

	ANGLOPHONE	FRANCOPHONE
Management	100 (77.5%)	29 (22.5%)
Admin and FS	1056 (76%)	334 (24%)
Technical	68 (86%)	11 (14%)
Admin Support	718 (69%)	320 (31%)
Operational	79 (72.5%)	30 (27.5%)
TOTAL	2021 (73.6%)	724 (26.4%)

(Source 1984-85 Report on Official Languages)

Non-Rotational Service

	ANGLOPHONE	FRANCOPHONE
Management	23 (85%)	4 (15%)
Scientific & Professional	43 (88%)	6 (12%)
Admin and FS	402 (73%)	148 (27%)
Technical	50 (77%)	15 (23%)
Admin Support	481 (60%)	317 (40%)
Operational	32 (43%)	43 (57%)
TOTAL	1031 (66%)	533 (34%)

(source 1984-85 Report on Official Languages)

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa, K1A 0T8
Tel: (613) 995-7717

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

MINISTÈRE DES AFFAIRES EXTÉRIEURES

FÉVRIER 1985

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
I.	INTRODUCTION	1
II.	RÔLE ET ORGANISATION	1
III.	LA VÉRIFICATION	2
IV.	RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS	3
V.	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	5
	A. PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES	5
	B. SERVICE AU PUBLIC	10
	C. LANGUE DE TRAVAIL	15
	D. PARTICIPATION	29
	E. REPRÉSENTATION DU CANADA À L'ÉTRANGER	33
VI.	CONCLUSION	34
VII.	LISTE DES RECOMMANDATIONS	34
ANNEXE I		40
ANNEXE II		41
ANNEXE III		41
ANNEXE IV		42

I. INTRODUCTION

Ce rapport constitue la troisième et dernière phase d'une vérification linguistique du ministère des Affaires extérieures. L'étude complète, prévue à l'origine pour 1982, coïncidait avec l'annonce d'une importante réorganisation de ce Ministère, auquel devaient être rattachées des composantes du ministère de l'Industrie et du Commerce s'occupant du commerce extérieur et des relations économiques avec l'étranger.

Les deux premières phases de notre étude, portant sur la situation linguistique dans les missions à l'étranger et au Bureau des passeports, ont été complétées en décembre 1983. Étant donné que la réorganisation touchait principalement des unités de l'administration centrale, cette dernière phase de la vérification a été reportée au début de l'année 1984. Le présent rapport contient nos principales observations sur la situation linguistique à l'administration centrale au moment de notre étude, et des recommandations destinées à aider le Ministère à mieux se conformer à la Loi sur les langues officielles.

Les membres de l'équipe de vérification tiennent à remercier les employés du Ministère qui ont participé aux entrevues et les agents qui ont collaboré à la réalisation de la présente étude.

II. RÔLE ET ORGANISATION

L'administration centrale du ministère des Affaires extérieures donne des conseils et des directives techniques en matière de politiques aux missions diplomatiques et consulaires canadiennes dans 82 pays, conseille le gouvernement en matière de politique étrangère et maintient des relations avec les missions diplomatiques de pays étrangers au Canada.

Deux sous-ministres chargés des affaires politiques et du commerce extérieur dirigent les services de l'administration centrale. Douze sous-ministres adjoints les assistent. Cinq directions centrales géographiques nouvellement créées sont chargées de tous les programmes et politiques à caractère géographique dans des régions particulières. Quatre unités fonctionnelles coordonnent les activités du Ministère dans les affaires politiques et la sécurité internationale, les affaires sociales et les programmes, l'expansion du commerce extérieur et la politique économique et commerciale. Les sous-ministres adjoints chargés de l'administration et du personnel et les directeurs du protocole et des affaires juridiques relèvent du Sous-secrétaire d'État.

L'administration centrale comprend environ 2 800 personnes dont 42% sont des permutants et 58% en poste permanent au Canada.

III. LA VÉRIFICATION

A. OBJECTIFS

Il s'agissait de déterminer dans quelle mesure le Ministère avait fait connaître sa politique sur les langues officielles et l'avait mise en application à son administration centrale. Ainsi, l'équipe de vérification a cherché à

1) évaluer la politique sur les langues officielles, les programmes et les contrôles afférents;

2) évaluer le service au public au regard de la Loi sur les langues officielles;

3) évaluer l'usage de l'anglais et du français au travail;

4) examiner les taux de participation des deux groupes de langue officielle au sein du personnel; et

5) examiner la politique du Ministère concernant la présentation de la dualité linguistique du Canada à l'étranger, et les efforts déployés en ce sens.

B. MÉTHODOLOGIE

De janvier à mars 1984, les équipes de vérification ont effectué environ 100 entrevues d'employés des 14 principaux secteurs du Ministère et ont analysé des documents et des données relatives aux langues officielles.

IV. RÉSUMÉ DES OBSERVATIONS

Le programme des langues officielles est complet et bien situé dans la structure du Ministère. Néanmoins, les gestionnaires à tous les niveaux ne sont pas suffisamment impliqués dans la réalisation des objectifs fixés dans ce domaine. De tout temps, pour mener à bien ses objectifs en matière de langues officielles, le Ministère a compté sur le personnel du service extérieur qui est conscient et sensibilisé aux relations interculturelles. Même si cette sensibilisation constitue un atout du Ministère, d'après notre vérification elle ne suffit pas à assurer le succès du programme. Avec l'intégration de secteurs touchant l'industrie, le commerce et l'immigration, le Ministère a grossi et acquis une structure plus complexe. Certains gestionnaires sont moins conscients des obligations linguistiques qu'on pourrait le souhaiter et il est évident que le fait de compter principalement sur les efforts individuels ne contribue guère à améliorer le rendement du Ministère.

Le service au public est généralement disponible dans les deux langues officielles et la plupart des employés sont conscients des droits du public à cet égard. Toutefois, le service n'est pas offert aussi activement qu'il devrait l'être, surtout dans les secteurs qui traitent avec les entreprises canadiennes.

Il convient d'améliorer la situation de la langue de travail. L'anglais domine aux échelons supérieurs et dans les secteurs commerciaux et les agents francophones hésitent souvent à soumettre des documents en français. La supervision n'est disponible souvent qu'en anglais, de même que d'autres documents connexes comme les appréciations du rendement et les descriptions de fonctions. Les cours de formation reliés au travail sont souvent offerts en anglais seulement, surtout les séances d'orientation à l'intention des nouveaux employés. Les services personnels et centraux ont une capacité insuffisante en français dans certains domaines et n'offrent pas activement le service dans les deux langues lorsqu'ils possèdent la capacité bilingue requise.

Malgré un équilibre global équitable entre les employés francophones et anglophones, certaines anomalies persistent. Les francophones sont sous-représentés aux échelons supérieurs et dans les secteurs commerciaux. On constate une tendance à la polarisation, les francophones étant regroupés dans les programmes sociaux et culturels et les secteurs administratifs, tandis que les anglophones dominent dans les secteurs techniques, économiques et commerciaux.

Les efforts déployés par le Ministère pour refléter la dualité linguistique du Canada à l'étranger manquent de cohérence et sont effectués principalement par le biais de programmes culturels même si des considérations d'ordre linguistique pourraient fort bien être intégrées à certaines activités commerciales et politiques. Même si à première vue les nombreuses lacunes peuvent être acceptables en raison de la complexité du Ministère, elles n'en sont pas moins inexcusables pour un organisme dont le mandat devrait l'inciter à être un modèle dans ce domaine.

V. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

A. PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

1. Politique

A l'automne 1983, le Ministère a publié une politique sur les langues officielles. Cette politique est complète et généralement bonne mais on pourrait en améliorer certains aspects.

Certaines parties pourraient être raffinées ou amplifiées. La section traitant de la formation du personnel, par exemple, stipule que les cours doivent être dispensés selon les exigences linguistiques du poste occupé par l'employé. Nous sommes d'avis que la formation reliée au travail devrait être disponible dans la langue officielle préférée de l'employé. La section qui traite du service au public ne fait pas état de la responsabilité du Ministère de refléter la dualité linguistique du Canada à l'étranger. Nous pensons que cet aspect devrait être inclus dans la politique, c'est-à-dire que les centres culturels canadiens situés dans des pays étrangers devraient jouer un rôle plus actif pour présenter la réalité linguistique du Canada à leurs publics locaux. Nous avons abordé plus en détail la question du rôle des centres culturels dans notre rapport précédent sur les missions à l'étranger.

La majorité des gestionnaires que nous avons rencontrés ne se sentent pas engagés envers les objectifs de la politique. Même si la politique a été largement diffusée dans tout le Ministère au moment de sa publication, il n'y a eu à cette occasion aucune séance d'information ou annonce spéciale. De nombreux employés que nous avons interviewés n'avaient pas lu la politique ou ne la comprenaient pas.

Nous avons aussi relevé une légère ambiguïté concernant la politique au sujet des foires commerciales. Ainsi, on a établi des lignes directrices régissant l'utilisation des deux langues officielles au cours des foires "nationales" et "internationales". L'usage des deux termes est assez clair en soi; cependant, il ne correspond pas à la terminologie utilisée au sein de la direction chargée des foires commerciales. Ce manque d'uniformité dans la terminologie pourrait créer des embêtements. Nous sommes d'avis qu'il serait utile de demander à nouveau à tous les gestionnaires d'examiner les articles de la politique sur les langues officielles qui touchent leurs secteurs et de mettre au point, le cas échéant, des propositions de lignes directrices plus spécifiques.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

1. de réviser sa politique sur les langues officielles a) en stipulant que la formation doit être disponible dans la langue officielle préférée de l'employé et b) en incluant les activités culturelles à l'étranger - particulièrement celles des centres culturels - dans la section traitant du service au public afin de leur donner le mandat clair de refléter la dualité linguistique du Canada à l'étranger.

2. <u>Planification et administration</u>

La politique du Ministère sur les langues officielles est bonne, mais l'absence de mécanismes clairs et bien compris de mise en

oeuvre risque d'en diminuer l'efficacité. A l'automne 1983, le comité exécutif a approuvé un plan de travail sur les langues officielles qui énonce des objectifs spécifiques dans ce domaine et le Rapport 1984-1985 sur les langues officielles fixe des échéances en vue de suivre les progrès. Cependant, le plan de travail comporte deux grandes faiblesses. Tout d'abord, la Direction des langues officielles est chargée d'atteindre la plupart des objectifs, alors que cette responsabilité devrait incomber en premier lieu aux gestionnaires eux-mêmes. Par ailleurs, la majorité des gestionnaires que nous avons interviewés n'ont pas d'objectifs précis en matière de langues officielles et ne sont pas évalués en fonction de leurs réalisations dans ce domaine. Il convient de remarquer que pendant une période qui a vu l'effectif total du Ministère presque doubler, le personnel de la Direction des langues officielles est passé de 22 à 15 employés. En second lieu, bien que des dates soient fixées en vue de suivre les progrès, aucune méthode n'a été proposée. Au moment de notre vérification, la Direction des langues officielles était en train de préparer des lignes directrices pour un système de contrôle mais il n'avait pas encore été mis au point.

Le plan de travail de 1983 accordait la priorité à la participation accrue des gestionnaires dans l'application du programme des langues officielles. Le premier moyen en vue de réaliser cet objectif aurait été une note du Sous-secrétaire à tous les employés soulignant l'engagement de la direction envers le programme et en particulier envers l'amélioration de la place du français comme langue de travail. Cette initiative n'avait pas encore été prise au moment de notre vérification. Comme deuxième stratégie, on exigerait que chaque gestionnaire crée un "modèle de bilinguisme" dans son propre bureau. Cet objectif est vague au point d'être dénué de sens. Par ailleurs, nos entretiens avec des gestionnaires laissent entendre que ces derniers n'accordent qu'une faible priorité aux questions touchant les langues officielles. Nous sommes d'accord avec une dernière stratégie visant à élaborer des critères plus rigoureux pour évaluer le rendement des gestionnaires supérieurs dans ce domaine, mais cette stratégie non plus n'avait pas encore été mise en oeuvre.

Les mécanismes de vérification et d'évaluation du programme des langues officielles présentent des faiblesses. La Direction des langues officielles, qui fait partie de la Direction centrale du personnel, a des responsabilités dans ce domaine. Deux autres unités de la Direction centrale de l'administration, soit la Direction de la vérification et la Direction du contrôle de la gestion, ont également une certaine responsabilité quant à la surveillance du rendement du programme des langues officielles. Nous avons entendu des versions contradictoires à propos des responsabilités de ces unités dans le suivi des divers aspects du programme. Dans le cas des missions à l'étranger, ce sont ces dernières qui sont entièrement chargées de donner suite aux recommandations que soumettent les divers vérificateurs. A l'administration centrale, personne n'effectue d'évaluations systématiques du rendement linguistique bien que la Direction des langues officielles opère des vérifications périodiques entre autres de la réception téléphonique et surveille les télex destinés à une distribution générale. Les trois unités impliquées dans la vérification devraient clarifier leur mandat respectif et s'assurer de la mise en place d'un système de contrôle systématique.

Le programme de formation linguistique ne répond pas suffisamment aux objectifs du Ministère. Les agents du service extérieur nouvellement recrutés doivent atteindre un niveau intermédiaire de connaissance de la langue seconde dans les deux ans de leur arrivée au Ministère. Cependant, en partie à cause du nombre de personnes impliquées, le Ministère éprouve des difficultés à coordonner les cours requis avec la Commission de la Fonction publique à l'intérieur de l'échéancier prévu. Par ailleurs, même si le Ministère connaît quelques problèmes administratifs en raison de la rareté dans ses services de secrétaires bilingues, la formation linguistique à plein temps pour ce groupe a été interrompue.

Une proportion relativement élevée d'employés des catégories EX et SM n'ont pas subi de test de connaissance de langue depuis 1980, soit 14% parmi les non-permutants et 30% parmi les permutants.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

2. a) d'établir des objectifs clairs en matière de langues officielles à l'intention des gestionnaires à tous les niveaux et d'évaluer leurs progrès à cet égard;

   b) de voir à ce que les unités responsables de la vérification et du contrôle précisent leurs mandats respectifs concernant l'évaluation des divers éléments du programme des langues officielles et commencent à effectuer à l'administration centrale des vérifications linguistiques comportant des indications claires sur le suivi et la surveillance; et

   c) de s'assurer que les employés des catégories EX et SM, dont les résultats des examens de connaissance de langue ne sont plus valides, subissent à nouveau le test et qu'un plan de formation linguistique approprié soit élaboré.

3. <u>Information des employés</u>

Deux méthodes sont utilisées pour informer les employés de leurs droits et obligations en ce qui concerne les langues officielles. Les nouveaux employés prennent normalement part à une séance d'information d'une heure sur les langues officielles dans le cadre de leur introduction au fonctionnement du Ministère. La Direction des langues officielles a distribué des brochures d'information, dont la publication du Conseil du Trésor intitulée

"Les langues officielles au travail" adressée à tous les employés, ainsi que des brochures produites par le Ministère pour des groupes particuliers d'employés - le personnel recruté sur place, le personnel du service extérieur et les employés non permutants. Nous estimons que les brochures du Ministère sont rédigées dans un style clair et donnent des renseignements complets.

Toutefois, d'après nos entrevues avec des employés, cela ne semble pas suffisant. En règle générale, les employés sont peu renseignés au sujet de leurs propres droits en matière de langues officielles. De même, bien que le ministère des Affaires extérieures ait des responsabilités précises à l'égard du public voyageur, conformément à l'article 10 de la Loi sur les langues officielles, aucune des personnes interviewées n'était au courant de cette distinction. Chose plus grave, nous avons observé que l'information concernant les langues officielles est fournie en dehors des voies hiérarchiques habituelles de supervision. Les gestionnaires insistent rarement sur les responsabilités du Ministère à cet égard et ont tendance à compter sur la Direction des langues officielles pour informer le personnel, même à propos de tâches courantes comme la réception téléphonique.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

3. **de faire en sorte que les superviseurs rappellent périodiquement à leurs employés leurs droits et obligations concernant les langues officielles et que la Direction des langues officielles contrôle ces rappels.**

B. SERVICE AU PUBLIC

Les principaux points de service du Ministère au grand public sont les bureaux des passeports et les missions à l'étranger, sujets traités dans un précédent rapport. Les unités de l'administration centrale traitent généralement avec des groupes de clients particuliers. Par exemple, la Direction des relations académiques et la Direction de la promotion artistique traitent surtout

avec le monde universitaire et les organismes culturels respectivement. Quelques unités, comme les Opérations consulaires ou l'Information à l'étranger, reçoivent des appels du grand public.

1. Capacité linguistique

Au cours des dernières années, la proportion de bilingues parmi les agents du service extérieur (ASE) s'est accrue, même si le recrutement, en 1983, d'un grand nombre de candidats unilingues a ralenti quelque peu les progrès. Actuellement, 78% des ASE sont bilingues et le Ministère s'est lui-même fixé un objectif de 95% pour ce groupe d'ici 1990. Il a intensifié ses efforts pour recruter des agents bilingues et devrait maintenant préparer une publicité faisant ressortir cet atout à l'intention des éventuelles recrues. Nous considérons que la connaissance des deux langues officielles constitue une exigence de base pour ceux qui visent à faire carrière dans les affaires extérieures et que les candidats devraient être mis au courant de cette exigence.

Les agents du service extérieur doivent avoir un niveau intermédiaire de connaissance de la langue seconde. Nous avons constaté que le niveau requis était le même dans la Direction des opérations consulaires qui traite avec les Canadiens éprouvant des difficultés à l'étranger ainsi qu'avec leurs familles au Canada. Étant donné la nature du service fourni, il nous semblerait approprié d'exiger pour cette Direction un niveau avancé de connaissances en langue seconde. La plupart des agents qui y travaillent possèdent déjà des compétences linguistiques supérieures et le fait d'établir formellement cette exigence garantirait la prestation future d'un bon service.

Chez les agents du commerce, la capacité bilingue est quelque peu inférieure à celle des agents du service extérieur. Même si le Ministère prétend avoir atteint un taux de bilinguisme de l'ordre de 78% dans le groupe des agents du commerce, il faut souligner que ce taux s'applique uniquement au pourcentage des postes qui

sont classés comme bilingues et dont les titulaires satisfont aux exigences de leurs postes. En termes absolus, le tiers des agents du commerce sont bilingues, soit 71 employés sur 190. Le Rapport annuel 1984-1985 sur les langues officielles ne comporte aucun objectif concernant la proportion de bilingues dans ce groupe.

La capacité bilingue la plus faible se trouve dans la catégorie du soutien administratif. Moins de la moitié des employés de soutien sont bilingues, soit 46% parmi les employés permutants et 39% parmi les employés non permutants. Cette situation est examinée plus en détail dans la section du présent rapport traitant de la langue de travail. Bien que cette insuffisance entraîne des répercussions très graves sur l'utilisation du français comme langue de travail, l'incidence sur le service au public est également négative, surtout du côté de la réception.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

4. a) de souligner dans ses campagnes de recrutement le fait que la connaissance de l'autre langue officielle constitue une exigence de carrière pour les futurs agents du service extérieur;

   b) de s'assurer que les agents affectés à la Direction des services consulaires aient un niveau avancé de connaissance de leur langue officielle seconde; et

   c) de se fixer comme objectif d'augmenter la proportion des agents bilingues dans la catégorie des agents du commerce.

2. <u>Offre de service</u>

Les employés du ministère des Affaires extérieures abordent la question de l'offre de service au public dans les deux langues avec une attitude souple et pragmatique. Bien qu'ils soient généralement conscients du fait que le service devrait être disponible

dans les deux langues et bien qu'ils connaissent habituellement la marche à suivre au besoin, le concept d'offrir activement aux clients le choix de la langue de service n'est pas très répandu. Certains employés font une distinction entre le grand public et le public plus spécialisé composé des organismes non gouvernementaux ou les entreprises traitant avec le Ministère. Certains des gestionnaires interviewés ne considéraient pas que les entreprises ont les mêmes droits linguistiques que le grand public.

Dans la plupart des unités que nous avons contactées pour des entrevues dans le cadre de notre vérification, la réception téléphonique était unilingue anglaise. La politique du Ministère exige de répondre au téléphone dans les deux langues et les renseignements concernant les procédures à suivre sont fournis à l'occasion de la séance d'information organisée pour les nouveaux employés. Cependant, les superviseurs insistent rarement sur ces procédures qui sont bien vite oubliées.

Nous avons constaté des problèmes particuliers dans les secteurs traitant de l'Expansion du commerce extérieur et de la Politique économique et commerciale. Les documents adressés au public canadien sont disponibles dans les deux langues officielles, les entreprises peuvent mentionner sur les formulaires leur langue de préférence et les unités répondent à la correspondance dans la langue de l'expéditeur. Cependant, les discussions avec les gens d'affaires francophones se déroulent souvent en anglais parce que les experts du Ministère ne sont pas suffisamment bilingues ou en raison d'un accord tacite voulant que l'anglais soit la langue des affaires au Canada. Une unité au moins a pri contact avec un certain nombre d'entreprises au moyen d'une circulaire rédigée uniquement en anglais. Les registres de la langue de préférence des entreprises sont mal tenus, quand ils existent.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

5. a) de rappeler à tous les employés l'engagement du Ministère à offrir le choix de langue de service; et

   b) de suivre plus étroitement l'offre d'un service bilingue aux entreprises canadiennes.

3. Documents

Nous avons constaté que les publications destinées au public canadien étaient disponibles dans diverses présentations dans les deux langues officielles. Le Ministère publie souvent les éditions anglaises et françaises distinctes des documents pour réaliser des économies. Bien qu'à notre avis une édition bilingue éliminerait les erreurs occasionnelles qui se produisent inévitablement à l'occasion de la distribution de ces documents, le système actuellement en vigueur respecte l'égalité statutaire des deux langues officielles.

Bon nombre d'employés permutants continuent à utiliser des cartes d'affaires imprimées en anglais seulement et en français seulement, même si la politique du Ministère sur les langues officielles stipule que tous les employés travaillant au Canada devraient utiliser des cartes bilingues conformes aux lignes directrices du Programme de symbolisation fédérale.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

6. de veiller à ce que tout le personnel travaillant au Canada utilise des cartes d'affaires bilingues conformes aux lignes directrices du Programme de symbolisation fédérale.

C. LANGUE DE TRAVAIL

A l'administration centrale, l'anglais domine largement comme langue de travail et il est utilisé de manière presque exclusive dans les secteurs s'occupant du Commerce. Dans le secteur des Affaires politiques, certaines unités travaillent presque uniquement en français, notamment les directions chargées des Relations fédérales-provinciales, des Affaires francophones, des Relations académiques et de la Promotion artistique.

Le Ministère a pris certaines mesures en vue d'encourager une plus grande utilisation du français au travail, à commencer par une vaste étude sur le degré de satisfaction des employés concernant la langue de travail effectuée en 1980. Bien que cette étude se soit avérée un document de référence utile, elle n'a pas servi à élaborer des projets concrets. Le plan de travail approuvé par le Comité exécutif à l'automne 1983 propose plusieurs initiatives précises en vue d'améliorer l'emploi des deux langues au travail, notamment en affectant des diplômés des écoles de langue à des missions où ils travailleront dans leur langue seconde. Le Rapport 1984-1985 sur les langues officielles souligne l'engagement de la gestion supérieure à cet égard et propose d'encourager une utilisation plus fréquente du français dans les réunions. Ce sont là des mesures positives et nous appuyons tout particulièrement l'engagement accru de la gestion supérieure.

1. Formation et orientation

Les nouveaux employés permutants suivent une session d'information sur le fonctionnement du Ministère qui comporte des visites guidées et des séances d'information dans divers services. En plus des séances traitant des politiques et des programmes, les employés reçoivent de l'information sur les services centraux et personnels mis à leur disposition. Toutes les séances sont normalement données dans la langue de la personne ressource et, au

moment de notre vérification, l'agent de formation chargé de l'orientation était unilingue anglais.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

7. **de veiller à ce que le personnel chargé de l'orientation des nouveaux employés soit bilingue et que les services centraux et personnels offrent des séances d'information aux nouveaux employés sous la forme de séances séparées dans chaque langue.**

Les cours de perfectionnement professionnel destinés à répondre aux domaines d'intérêt à long terme de l'employé pour sa carrière sont censés être offerts dans la langue officielle préférée de l'employé. Les cours de ce genre sont généralement élaborés en anglais et présentés d'abord dans cette langue comme projets-pilote, avant d'être offerts par la suite en français. La section chargée de la formation nous a communiqué une liste, rédigée en anglais seulement, de 24 cours offerts aux agents du service extérieur. Les cours récemment mis au point ("Negotiating" et "Problem-Solving and Decision-Making") sont offerts uniquement en anglais, tout comme des ateliers d'une semaine portant sur "Consular Skills" et "Entrepreneurial Analysis". La liste ne mentionne pas non plus la langue du cours.

Les circulaires administratives distribuées pour inviter les personnes intéressées à s'inscrire aux cours ne mentionnent pas toujours la langue des cours. Plusieurs agents francophones nous ont déclaré avoir acquis la totalité ou la majeure partie de leur formation reliée au développement de leur carrière en anglais, même si la plupart d'entre eux auraient préféré le faire en français. Le personnel chargé de l'organisation des cours nous a fait remarquer que les cours offerts en français devaient être annulés plus souvent que les cours donnés en anglais, en raison du nombre limité d'inscriptions aux cours en français. Le personnel chargé des cours n'a pas étudié ce phénomène en détail ni essayé

de prendre des mesures visant à augmenter le nombre d'inscriptions aux cours en français.

Toutes les séances de formation ne sont pas élaborées et organisées par le Ministère lui-même. Des institutions comme les universités et les banques à charte offrent également des cours en vertu d'ententes contractuelles avec le Ministère. Par exemple, la Banque Royale a offert à l'automne 1983 un cours d'une semaine en anglais seulement aux nouveaux agents commerciaux.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

8. a) de veiller à ce que tous les cours de développement professionnel axés sur la carrière soient offerts en anglais et en français;

   b) de faire en sorte que tous les documents concernant ces cours, dont les listes et les descriptions de cours, soient disponibles dans les deux langues officielles;

   c) de faire en sorte que les circulaires administratives mentionnent la date et l'horaire des séances dans les deux langues; et

   d) de veiller à ce que les cours offerts à contrat par des institutions extérieures soient également disponibles dans les deux langues officielles.

Le programme de formation pour les agents du service extérieur comprend un élément qui mérite des éloges: c'est la tournée transcanadienne que les nouveaux employés organisent eux-mêmes. Le français est de plus en plus utilisé dans le cadre de l'organisation de la tournée et lors des rencontres entre les nouveaux agents et des représentants des milieux d'affaires et de

la collectivité à travers le Canada. Cette année, par exemple, une rencontre avec l'Association canadienne-française de l'Ontario s'est déroulée pour la première fois uniquement en français.

Avant d'aller à l'étranger, les employés permutants reçoivent des renseignements sur leur pays d'affectation grâce à des séances d'information organisées au Centre de préparation aux affectations. Ce Centre offre aux agents un bon service dans les deux langues officielles. Ainsi des ateliers portant sur des sujets comme la sécurité personnelle et le protocole sont offerts lors de séances séparées en anglais et en français. Cependant, la documentation que distribue le Centre n'est pas toute disponible en français. Les ambassades canadiennes à l'étranger ont préparé un Guide de mission qui donne un aperçu historique, culturel et géographique du pays d'affectation, une description de l'organisation et des activités de l'ambassade canadienne et des suggestions pratiques à l'intention des nouveaux arrivants. Sur 130 guides, 60 sont en anglais seulement. Dans le guide bilingue que nous avons examiné, celui de Bruxelles, la version anglaise était plus à jour que la version française. La situation concernant les séances d'information à l'intention des chefs de mission laisse davantage à désirer. Une séance organisée en juillet 1984 s'est déroulée entièrement en anglais et la plus grande partie de la documentation distribuée aux chefs de mission était en anglais seulement.

Nous recommandons en conséquence au Centre de préparation aux affectations:

9. a) de s'assurer que tous les employés reçoivent les documents concernant leurs affectations dans la langue officielle de leur choix et que le texte des documents soit de qualité égale en anglais et en français; et

b) de voir à ce que les séances d'information à l'intention des chefs de mission soient offertes dans les deux langues officielles.

2. Supervision

D'après le Rapport 1984-1985 du Ministère sur les langues officielles, 78% des superviseurs occupant des postes bilingues sont bilingues, dont plus d'un tiers au niveau élevé. Cependant, ce niveau de bilinguisme relativement élevé ne signifie pas automatiquement qu'il est toujours possible d'utiliser le français au travail.

Dans les catégories EX/SM, qui ont une forte incidence sur la langue utilisée aux échelons inférieurs, 48% du personnel non permutant et 30% des permutants sont unilingues anglais. Ces pourcentages sont élevés en partie parce que dernièrement beaucoup de postes du groupe ASE ont été transposés à la catégorie EX sans que les titulaires soient soumis à une évaluation de leurs connaissances linguistiques.

Des francophones occupant des postes à des échelons intermédiaires au Ministère ont indiqué qu'ils se sentaient obligés de soumettre leurs rapports et autres documents en anglais parce que leur superviseur immédiat ou leurs supérieurs plus éloignés ne savaient pas lire le français. Dans une unité, nous avons vu une note de service d'un directeur général demandant que tous les agents rédigent dans leur langue officielle préférée. La valeur indubitable d'un tel encouragement de la part de la gestion supérieure a été quelque peu atténuée à nos yeux par le fait que la note était rédigée en français seulement.

Nous recommandons en conséquence au Comité exécutif:

10. d'encourager tous les employés à lui soumettre des documents pour étude dans la langue officielle préférée de l'auteur.

Le manque de capacité bilingue chez les superviseurs est mis en évidence pendant le processus annuel d'appréciation du rendement. Nous avons trouvé des cas de francophones ayant reçu leur appréciation du rendement en anglais dans 15 des quelque 75 unités visitées. Nous n'avons pas eu connaissance de cas d'anglophones évalués en français.

Le processus d'appréciation du rendement est encore plus important pour le personnel permutant du service que pour la plupart des fonctionnaires, car les promotions au sein du groupe ASE sont fondées entièrement sur l'évaluation écrite du superviseur plutôt que sur des concours. Les appréciations sont examinées par un comité de promotion qui décide quels employés passeront à l'échelon supérieur dans leur catégorie.

On peut attribuer à plusieurs facteurs le nombre élevé d'appréciations de rendement concernant des francophones qui sont préparées en anglais. Certains employés francophones nous ont avoué avoir choisi d'être évalués dans la langue du superviseur en pensant obtenir ainsi une évaluation mieux rédigée ou parce qu'ils ne voulaient pas que leur évaluation passe par le Bureau de traduction. Dans d'autres cas, les employés francophones ont jugé qu'une demande d'évaluation en français serait perçue comme une exigence anormale à un moment où peu d'employés sont enclins à déranger leurs supérieurs. Enfin, on fait généralement peu confiance à la capacité linguistique des comités de promotion. Nous ne disposons d'aucune preuve permettant de croire que les comités de promotion ne sont pas bilingues et les organisateurs déclarent qu'ils choisissent avec beaucoup de soin des membres bilingues, mais bon nombre des employés supposent que les comités travaillent en anglais et auraient du mal à évaluer une appréciation rédigée en français.

Le processus d'évaluation met en relief un autre problème relié à la supervision. Un employé francophone dont le superviseur est

unilingue anglais considérait qu'il ne pourrait pas être évalué avec précision sur son "aptitude à communiquer oralement et par écrit" lorsque le superviseur peut uniquement juger dans quelle mesure l'employé possède ces qualifications dans sa langue seconde.

Il convient de faire remarquer qu'au moins dix formulaires différents sont utilisés pour évaluer les employés dans les diverses catégories d'emploi. Au moment de notre étude, deux seulement - celui pour les agents du service extérieur et les CO et celui pour le groupe PRC (agent de sécurité) - comportent un espace permettant à l'employé de mentionner sa langue de préférence pour l'évaluation. Les formulaires destinées au personnel non permutant sont en cours de révision et une question sera ajoutée à cet effet.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

11. a) de réviser tous les formulaires d'évaluation pour permettre à l'employé d'indiquer sa langue officielle préférée aux fins d'évaluation;

b) de créer un mécanisme de contrôle pour s'assurer que les préférences linguistiques des employés aux fins d'évaluation du rendement sont respectées; et

c) d'informer les employés que les comités de promotion sont disposés à étudier les rapports d'évaluation de rendement dans les deux langues officielles.

3. <u>Services personnels et centraux</u>

La politique du Ministère sur les langues officielles stipule que les services personnels et centraux doivent être offerts aux employés dans leur langue officielle préférée. Selon le Rapport 1984-1985 du Ministère sur les langues officielles, 78% des

employés qui offrent des services personnels et centraux occupent des postes bilingues et répondent aux exigences linguistiques de leur poste. Notre examen des résultats des tests de langue des employés non permutants travaillant dans ces secteurs a révélé que 322 sur 622 d'entre eux, soit 52%, occupaient des postes bilingues et satisfaisaient aux exigences prescrites. S'il est vrai qu'un certain nombre de ces employés n'offrent pas des services aux autres membres du personnel, il n'en demeure pas moins à nos yeux que la capacité bilingue globale de ces unités est faible. Nos entrevues avec les gestionnaires et les employés ont d'ailleurs mis en évidence certaines unités qui ne possèdent pas une capacité bilingue suffisante pour assurer de façon régulière un service en français.

La Direction générale des opérations du personnel comporte six unités dont cinq sont chargées d'affecter le personnel permutant à des missions à l'étranger et à des unités de l'administration centrale. Les agents d'affectation conseillent les employés permutants et négocient les affectations avec eux et avec les chefs de mission et les gestionnaires à Ottawa. Nous avons remarqué que deux agents d'affectation, pour le personnel commercial et économique et pour le personnel de soutien, étaient unilingues anglophones. Leurs fonctions sont spécialisées à un point tel qu'il leur est difficile de renvoyer des clients francophones à un collègue bilingue. Un certain nombre de télex envoyés en anglais seulement à des employés ou chefs de mission francophones à propos d'affectations possibles et d'évaluations met en évidence l'existence d'un problème dans ce domaine.

Dans le secteur de l'Administration, la Direction générale du contrôle de la gestion et de la vérification a une faible capacité en français. Les vérificateurs de la Direction générale n'offrent pas aux employés le choix de la langue pour les entrevues lorsqu'ils effectuent des vérifications. Au sein du groupe des Opérations et de l'Entretien, tous les ingénieurs sont unilingues anglophones même s'ils ont des contacts fréquents et prolongés

avec le personnel des missions à l'étranger. Dans la Direction des télécommunications, les agents des opérations régionales sont chargés de quatre secteurs géographiques distincts et se rendent seuls, au besoin, dans les missions de leur secteur pour résoudre les difficultés de communication. Au moment de notre vérification, un agent sur les quatre était unilingue anglais. Il était chargé des missions en Europe où l'on retrouve les plus importantes ambassades canadiennes travaillant en français.

Pendant notre vérification, nous avons reçu une plainte concernant le groupe de la Planification et de l'Analyse financière qui a envoyé une équipe de cinq personnes à Paris en vue de mettre au point un système de contrôle financier informatisé. Quatre des membres de l'équipe étaient unilingues anglais. Cette situation est survenue parce que ce groupe comprend un nombre insuffisant d'employés bilingues. La gestion s'est engagée à déclarer bilingues les prochains postes vacants au sein de l'unité et de les doter de façon impérative. Nous avons par ailleurs demandé au Ministère d'étudier dans quelle mesure il peut utiliser le français dans toutes ses opérations informatisées. Entretemps le ministère devrait s'assurer dans toute la mesure du possible que des équipes de ce genre soient dotées d'une capacité bilingue suffisante en particulier lorsqu'elles se rendent dans des missions où on trouve un certain nombre d'employés francophones.

Nous avons également constaté que le service en français n'est pas offert activement dans certaines unités. Un peu partout dans les secteurs du Personnel et de l'Administration, la réception téléphonique est unilingue anglaise. Nous avons interviewé plusieurs employés de ces secteurs qui pensaient ne pas avoir à offrir un service dans les deux langues parce qu'ils ne traitent pas avec le grand public. Les unités chargées de la paie et des avantages sociaux des employés ont souvent été citées en exemple à cet égard.

Les documents produits par les services personnels et centraux pour distribution générale au sein du Ministère ne sont pas toujours disponibles dans les deux langues officielles. Par exemple, une note pour distribution générale portant sur les

services de traitement de textes a été distribuée en anglais seulement. La Direction des télécommunications exerce un contrôle sur les télex envoyés pour distribution générale qui sont diffusés en anglais seulement. Ces télex doivent avoir l'approbation du sous-secrétaire adjoint ou du sous-ministre adjoint pour que la direction des Télécommunications puisse autoriser une version unilingue. Cependant, si le télex est envoyé après les heures normales de travail, la direction en envoie un exemplaire à la Direction des langues officielles pour qu'elle prenne des mesures seulement après que le télex a été émis. Une unité du secteur de l'Administration a envoyé un télex du genre dans le cours de notre étude.

Il arrive aussi que la présentation de certains documents qui sont bilingues n'accorde pas un statut égal aux deux langues. Nous avons ainsi relevé deux exemples de documents bilingues émis par l'unité responsable du personnel commercial et économique et du personnel de soutien où la version française était à l'envers (l'agrafe étant placée au bas à gauche). Dans un autre cas, la version française se lisait en commençant par la fin.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

12. a) **de réexaminer la capacité linguistique des unités offrant des services centraux et personnels aux employés et d'augmenter la capacité bilingue de la Direction de la planification et de l'analyse financière et de la Direction du contrôle de la gestion;**

    b) **de rappeler à tout le personnel offrant des services personnels ou centraux l'obligation d'offrir le service dans la langue choisie par le client; et**

    c) **d'examiner les documents préparés par les secteurs de l'Administration et du Personnel pour s'assurer que les documents destinés à une distribution générale sont disponibles en même temps dans les deux langues officielles, et qu'ils sont présentés d'une façon qui traite les versions anglaise et française sur un pied d'égalité.**

4. Instruments de travail

Nous avons constaté qu'un certain nombre de documents utilisés par les employés pour exercer leurs fonctions régulières n'étaient disponibles qu'en anglais.

Les manuels techniques produits par les fournisseurs de matériel électronique sont généralement disponibles uniquement en anglais. La Direction des télécommunications a dressé une liste de 90 manuels unilingues anglais dans le cadre d'une enquête antérieure sur la possibilité de traduire ces documents. Dans l'unité de traitement de textes de la Direction générale des communications et des services généraux, le manuel des machines de traitement de textes MICOM était rédigé uniquement en anglais. Le Ministère devrait informer les fournisseurs que les manuels sont requis en français et en anglais.

Le Ministère lui-même a produit à diverses fins des documents destinés aux utilisateurs en anglais seulement. Le manuel des opérations pour le système cryptographique TENEC a été rédigé en anglais par la Direction des télécommunications et distribué pour usage général sept mois avant que la version française soit disponible. La Direction s'est engagée à produire le prochain manuel du genre simultanément dans les deux langues officielles. Les Instructions permanentes sur le crédit-bail et l'entretion que publie sous forme de notes de service la Direction des opérations et de l'entretien, n'étaient disponibles qu'en anglais au moment de notre vérification.

Illustration éclatante de la prédominance de l'anglais comme langue de travail au Ministère: toutes les descriptions de tâches consultées au cours de nos entrevues étaient en anglais. En raison de la réorganisation du Ministère, bon nombre d'anciennes descriptions de tâches sont désuètes et font l'objet d'une

nouvelle rédaction. Ces documents sont généralement préparés par le titulaire du poste et présentés à la gestion pour examen et approbation. Dans une unité que nous avons visitée, une employée francophone était en train de rédiger sa description de tâches en anglais.

Enfin nous n'avons pas réglé encore notre discussion avec le Ministère à propos d'une plainte reçue il y a plus de deux ans au sujet des cassettes vidéo contenant des bulletins de nouvelles canadiennes qui sont envoyées aux missions à l'étranger pour permettre au personnel canadien de se tenir au courant des questions nationales. Les missions ont le choix de recevoir les cassettes en français ou en anglais; d'après les dernières nouvelles, 48 missions reçoivent les cassettes en anglais et six en français. Le groupe qui produit les cassettes considère qu'elles constituent un instrument de travail et reconnaît qu'en principe chaque employé devrait pouvoir choisir la langue dans laquelle il souhaite les voir. Toutefois, le Ministère a décidé d'économiser en envoyant une seule cassette à chaque mission, privant ainsi les employés du droit de choisir.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

13. a) **de veiller à ce que chaque direction examine les documents de référence (instruments de travail) utilisés par son personnel pour s'assurer qu'ils sont également disponibles dans les deux langues officielles;**

    b) **d'examiner l'usage que les employés en poste à l'étranger font des cassettes vidéo de nouvelles canadiennes. Si le programme est maintenu, les cassettes devraient être mises à la disposition de toutes les missions dans les deux langues officielles.**

5. Services de soutien

Plusieurs agents francophones ont identifié le manque de services de soutien adéquats en français comme un obstacle important au travail en français. Les statistiques du Ministère, énoncées dans le Rapport 1984-1985 sur les langues officielles, révèlent nettement des insuffisances dans la capacité linguistique de la catégorie du soutien administratif.

Dans le groupe des permutants, 446 des 992 postes (45%) exigent une connaissance des deux langues officielles. Un plus grand pourcentage de postes de secrétaires (SCY) exige le bilinguisme et 250 des 476 employé(e)s (52,6%) sont jugé(e)s bilingues. Toutefois, plus d'un tiers de ces secrétaires bilingues n'ont qu'un niveau élémentaire de connaissance de leur langue seconde. Si on prend le niveau intermédiaire (B) comme niveau de base pour un bilinguisme fonctionnel, 35% seulement des secrétaires permutant(e)s possèdent des qualifications adéquates dans les deux langues.

Dans la catégorie du personnel de soutien administratif non permutant, 46,1% de tous les postes sont classés bilingues et 84,2% des titulaires répondent aux exigences de leur poste, ce qui donne un total de 310 employés bilingues sur 798.

Étant donné les ressources limitées qui sont disponibles et le fait que les gestionnaires individuels ne peuvent exercer de contrôle sur le choix des employés permutants affectés à leurs unités, il est très difficile pour les gestionnaires de garantir en permanence des services de soutien bilingues. Le Ministère est conscient des problèmes concernant les services de soutien administratif et a pris certaines dispositions en vue d'améliorer la situation. Pour la première fois en 1983, deux listes séparées d'admissibilité ont été dressées au moment de recruter des secrétaires permutant(e)s - une pour les candidat(e)s bilingues et l'autre pour les candidat(e)s non bilingues. Cependant, parmi les

18 secrétaires engagé(e)s en 1983 en vertu de l'ancien système à liste unique, 8 seulement (44%) étaient bilingues. Un gel de la dotation en personnel en vigueur au cours de l'exercice 1983-1984, a entravé les efforts déployés par le Ministère dans ce domaine. En effet, une pénurie globale de secrétaires et le gel de l'embauche ont poussé le Ministère à suspendre la formation linguistique à plein temps pour les secrétaires. Les gestionnaires sont peu enclins à laisser leurs secrétaires suivre des cours à temps partiel pendant les heures de travail tandis que les cours organisés après le travail et pendant l'heure du déjeuner n'attirent pas beaucoup de candidat(e)s.

Aussi difficile qu'il soit d'améliorer la situation, nous sommes d'avis qu'il est primordial d'avoir des services de soutien entièrement bilingues, surtout des services de secrétariat, pour mettre le français sur un pied d'égalité avec l'anglais comme langue de travail.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

14. **d'accroître la capacité linguistique du personnel de soutien en dotant de façon impérative les postes bilingues et en rétablissant la formation linguistique à plein temps pour les secrétaires.**

6. <u>Réunions</u>

Au cours de nos entrevues, plusieurs employés ont déclaré que les réunions se tiennent presque toujours en anglais au palier de la gestion supérieure du Ministère. Le rapport 1984-1985 sur les langues officielles établit comme objectif de "s'assurer que les réunions à tous les niveaux se déroulent dans les deux langues officielles". La Direction des langues officielles est chargée de suivre les progrès réalisés dans ce domaine.

Nous appuyons les mesures visant à augmenter l'utilisation du français dans les réunions, surtout les réunions du comité de gestion, en espérant que son usage plus fréquent créera un environnement plus favorable au français comme langue de travail dans tout le Ministère.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

15. de continuer à encourager l'usage des deux langues officielles lors des réunions à tous les échelons en s'assurant que l'ordre du jour et le procès-verbal des réunions régulières sont préparés dans les deux langues officielles.

D. PARTICIPATION

La participation globale des anglophones et des francophones parmi les employés des Affaires extérieures reflète en général les proportions qui existent dans la population canadienne, à savoir respectivement 71% et 29%. La proportion de francophones est plus élevée parmi les employés non permutants que parmi les permutants, comme le montre le tableau suivant:

GROUPE	PREMIÈRE LANGUE OFFICIELLE		
	Anglais	Français	Total
Permutants	2 021 (74%)	724 (26%)	2 745 (100%)
Non-permutants	1 031 (66%)	533 (34%)	1 564 (100%)
TOTAL	3 052 (71%)	1 257 (29%)	4 309 (100%)

(Source: Rapport 1984-1985 sur les langues officielles)

Certaines anomalies subsistent dans la répartition des employés des deux groupes de langue officielle par secteur, niveau hiérarchique et catégorie d'emploi.

1. Secteur

Les francophones sont sous-représentés dans les secteurs commerciaux et économiques où ils forment seulement 15% du groupe des agents du commerce (se reporter à l'annexe II). Dans le secteur des Affaires politiques, les taux de participation correspondent davantage à la réalité canadienne, à l'exception des Affaires de l'immigration, où moins de 20% des employés sont francophones, et des Relations de défense, où pratiquement tout le personnel est anglophone.

Parmi les agents du service extérieur, 76% sont anglophones et 24% francophones. Pour ce groupe, l'objectif du Ministère est de 70% d'anglophones et 30% de francophones et, en 1983, 8 des 23 nouveaux agents du service extérieur (35%) étaient francophones. Nous avons remarqué que les unités qui travaillent en français comptent généralement 100% de francophones ou presque parmi leur effectif. L'objectif visant à encourager l'usage du français comme langue de travail dans ces unités pourrait encore être maintenu si quelques anglophones bilingues y étaient affectés. Cette disposition présenterait les avantages supplémentaires de permettre aux employés anglophones de perfectionner leur français au travail et d'en arriver à une répartition plus équitable du personnel francophone et anglophone dans l'ensemble du Ministère.

2. Niveau hiérarchique

Les anglophones dominent nettement aux échelons supérieurs du Ministère. Les francophones occupent 14% des postes EX et 18% des postes SM dans le groupe des non-permutants (se reporter à l'annexe III). Dans le groupe des permutants, 26 EX sur 132 (20%) sont francophones. Il s'agit d'une baisse importante depuis 1979,

19 des 68 EX (28%) étaient francophones. Le Rapport 1984-1985 sur les langues officielles ne fixe aucun objectif en vue d'accroître la participation des francophones à ces niveaux. Le taux des promotions est légèrement plus faible pour les francophones que pour les anglophones (11% comparativement à 12,2%) et leur taux de départ est à peine plus élevé (5,4% comparativement à 5,2%). Ces tendances semblent constituer des fluctuations normales et ont été compensées par un taux relativement élevé de nominations de francophones de l'extérieur de la fonction publique. Le Ministère devrait continuer à suivre la situation.

3. Catégorie d'emploi

Les francophones sont sous-représentés dans la catégorie technique du service permutant et dans la catégorie scientifique et professionnelle du service non permutant.

Le Ministère a identifiée les catégories d'emploi dans lesquelles la participation des deux groupes linguistiques n'est pas équitable et il s'est fixé des objectifs pour améliorer la situation. Nous sommes d'accord avec cette analyse et nous suggérons au Ministère de poursuivre ces initiatives.

4. Affectations

L'équilibre entre les anglophones et les francophones au sein du personnel des unités de l'administration centrale est largement déterminé par le personnel permutant qui leur est affecté. Lors de l'affectation du personnel aux unités de l'administation centrale, la connaissance de l'une ou des deux langues officielles constitue souvent un facteur déterminant. Toutefois, on semble déployer peu d'efforts pour équilibrer la représentation des deux groupes de langue officielle. Les unités qui ont besoin d'une bonne connaissance du français en particulier ont généralement un effectif francophone à 100%. Le personnel de soutien qualifié

comme bilingue est affecté en priorité aux unités travaillant en français, ce qui laisse les nombreuses secrétaires unilingues anglophones aux unités travaillant en anglais. Le manque de services de soutien en français enlève encore plus aux agents francophones le désir de travailler dans ces unités. Il en est résulté un phénomène que nous avons déjà mentionné, à savoir la tendance à la polarisation du personnel francophone dans les secteurs culturels et politiques et du personnel anglophone dans les secteurs économique, technique et de la défense.

Les employés permutants disposent d'une certaine latitude pour accepter leurs affectations et les individus peuvent évidemment posséder des qualifications ou une expérience particulières qui seraient plus prisées dans une région que dans une autre. Certains employés que nous avons interviewés ont déclaré qu'ils seraient peu enclins à accepter une affectation dans une unité où ils devraient travailler dans leur langue seconde. D'autres considéraient une telle affectation comme une occasion idéale de perfectionner leurs aptitudes en langue seconde.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

16. de viser à rapprocher de leur proportion respective dans la population canadienne le taux de participation des francophones et des anglophones parmi son personnel à l'administration centrale:

    a) en s'assurant que chaque composante principale ait des objectifs précis concernant la participation des deux groupes linguistiques;

    b) en poursuivant ses initiatives visant à recruter des francophones dans les catégories d'emploi où ils sont sous-représentés; et

c) en tenant compte de la première langue officielle du personnel permutant affecté aux unités de l'administration centrale afin d'assurer une participation équilibrée.

E. REPRÉSENTATION DU CANADA À L'ÉTRANGER

La représentation du Canada à l'extérieur en tant que pays ayant deux langues officielles jouissant d'un statut égal est évidemment assurée surtout par le biais des activités des missions à l'étranger. L'administration centrale des Affaires extérieures peut appuyer de plusieurs manières les efforts que déploient les missions à l'étranger: par exemple en fournissant dans les deux langues officielles les documents soumis dans le cadre des forums internationaux comme l'OTAN et les Nations unies. Comme nous l'avons observé dans la section A, le Ministère pourrait également consolider et clarifier le rôle des centres culturels à l'étranger sur ce point. Dans notre vérification antérieure portant sur les missions à l'étranger, nous avons recommandé que les programmes culturels reflètent la dualité linguistique canadienne par une utilisation équilibrée des deux langues officielles dans les documents produits pour les expositions et autres activités culturelles. Nous avons également suggéré que les bibliothèques et les cinémathèques soient dotées de collections équilibrées d'oeuvres dans chaque langue officielle.

Au cours de la présente étude, nous avons découvert un domaine qui semblait déficient au regard des langues officielles, à savoir les foires commerciales organisées sous les auspices du Ministère pour promouvoir les entreprises canadiennes à l'étranger. Une foire qui a eu lieu récemment au Chili s'est déroulée entièrement en anglais et en espagnol et le rapport final a été rédigé en anglais seulement par un organisme non gouvernemental. Une autre foire organisée à Hong Kong devait se dérouler en anglais et en cantonais. Même s'il ne serait pas réaliste d'espérer que des entreprises canadiennes fonctionnant exclusivement dans une des langues officielles utilisent les deux dans leurs contacts avec

leurs clients à l'étranger, nous sommes d'avis que toute documentation fournie par le Ministère devrait être à la fois en français et en anglais. De même, dans la mesure du possible, les agents du Ministère devraient s'assurer que les compagnies participant à des foires commerciales représentent un bon échantillon des régions et des deux langues.

Nous recommandons en conséquence au Ministère:

17. d'étudier en détail l'utilisation du français et de l'anglais dans les foires commerciales que le Canada parraine à l'étranger et de s'assurer que le caractère bilingue du pays soit mis en évidence.

VI. CONCLUSION

Le Ministère des Affaires extérieures possède le potentiel pour devenir vraiment bilingue. Il n'a pas encore exploité à fond cet atout, principalement parce que le français n'occupe pas la place qui lui revient aux côtés de l'anglais comme langue de travail. Le Ministère devrait par ailleurs déployer tous les efforts possibles pour s'assurer que des services de soutien sont disponibles en français. Afin d'assurer que le français puisse être utilisé plus largement par ce Ministère, il est de la plus haute importance d'obtenir un engagement de la part de tous ses gestionnaires à l'égard de cet objectif.

VII. LISTE DES RECOMMANDATIONS

Pour fins de commodité, les recommandations formulées dans ce rapport sont regroupées ici sous les cinq grands thèmes de la vérification.

A. PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Nous recommandons au Ministère:

1. de réviser sa politique sur les langues officielles a) en stipulant que la formation doit être disponible dans la langue officielle préférée de l'employé et b) en incluant les activités culturelles à l'étranger - particulièrement celles des centres culturels - dans la section traitant du service au public afin de leur donner le mandat clair de refléter la dualité linguistique du Canada à l'étranger.

2. a) d'établir des objectifs clairs en matière de langues officielles à l'intention des gestionnaires à tous les niveaux et d'évaluer leurs progrès à cet égard;

   b) de voir à ce que les unités responsables de la vérification et du contrôle précisent leurs mandats respectifs concernant l'évaluation des divers éléments du programme des langues officielles et commencent à effectuer à l'administration centrale des vérifications linguistiques comportant des indications claires sur le suivi et la surveillance; et

   c) de s'assurer que les employés des catégories EX et SM, dont les résultats des examens de connaissance de langue ne sont plus valides, subissent à nouveau le test et qu'un plan de formation linguistique approprié soit élaboré.

3. de faire en sorte que les superviseurs rappellent périodiquement à leurs employés leurs droits et obligations concernant les langues officielles et que la Direction des langues officielles contrôle ces rappels.

B. SERVICE AU PUBLIC

Nous recommandons au Ministère:

4. a) de souligner dans ses campagnes de recrutement le fait que la connaissance de l'autre langue officielle constitue une exigence de carrière pour les futurs agents du service extérieur;

   b) de s'assurer que les agents affectés à la Direction des services consulaires aient un niveau avancé de connaissance de leur langue officielle seconde; et

   c) de se fixer comme objectif d'augmenter la proportion des agents bilingues dans la catégorie des agents du commerce.

5. a) de rappeler à tous les employés l'engagement du Ministère à offrir le choix de langue de service; et

   b) de suivre plus étroitement l'offre d'un service bilingue aux entreprises canadiennes.

6. de veiller à ce que tout le personnel travaillant au Canada utilise des cartes d'affaires bilingues conformes aux lignes directrices du Programme de symbolisation fédérale.

C. LANGUE DE TRAVAIL

Nous recommandons au Ministère:

7. de veiller à ce que le personnel chargé de l'orientation des nouveaux employés soit bilingue et que les services centraux et personnels offrent des séances d'information aux nouveaux employés sous la forme de séances séparées dans chaque langue.

8. a) de veiller à ce que tous les cours de développement professionnel axés sur la carrière soient offerts en anglais et en français;

   b) de faire en sorte que tous les documents concernant ces cours, dont les listes et les descriptions de cours, soient disponibles dans les deux langues officielles;

   c) de faire en sorte que les circulaires administratives mentionnent la date et l'horaire des séances dans les deux langues; et

   d) de veiller à ce que les cours offerts à contrat par des institutions extérieures soient également disponibles dans les deux langues officielles.

9. a) de s'assurer que tous les employés reçoivent les documents concernant leurs affectations dans la langue officielle de leur choix et que le texte des documents soit de qualité égale en anglais et en français; et

   b) de voir à ce que les séances d'information à l'intention des chefs de mission soient offertes dans les deux langues officielles.

10. d'encourager tous les employés à soumettre des documents pour étude au Comité exécutif dans la langue officielle préférée de l'auteur.

11. a) de réviser tous les formulaires d'évaluation pour permettre à l'employé d'indiquer sa langue officielle préférée aux fins d'évaluation;

    b) de créer un mécanisme de contrôle pour s'assurer que les préférences linguistiques des employés aux fins d'évaluation du rendement sont respectées; et

c) d'informer les employés que les comités de promotion sont disposés à étudier les rapports d'évaluation de rendement dans les deux langues officielles.

12. a) de réexaminer la capacité linguistique des unités offrant des services centraux et personnels aux employés et d'augmenter la capacité bilingue de la Direction de la planification et de l'analyse financière et de la Direction du contrôle de la gestion;

b) de rappeler à tout le personnel offrant des services personnels ou centraux l'obligation d'offrir le service dans la langue choisie par le client; et

c) d'examiner les documents préparés par les secteurs de l'Administration et du Personnel pour s'assurer que les documents destinés à une distribution générale sont disponibles en même temps dans les deux langues officielles, et qu'ils sont présentés d'une façon qui traite les versions anglaise et française sur un pied d'égalité.

13. a) de veiller à ce que chaque direction examine les documents de référence (instruments de travail) utilisés par son personnel pour s'assurer qu'ils sont également disponibles dans les deux langues officielles;

b) d'examiner l'usage que les employés en poste à l'étranger font des cassettes vidéo de nouvelles canadiennes. Si le programme est maintenu, les cassettes devraient être mises à la disposition de toutes les missions dans les deux langues officielles.

14. d'accroître la capacité linguistique du personnel de soutien en dotant de façon impérative les postes bilingues et en rétablissant la formation linguistique à plein temps pour les secrétaires.

15. de continuer à encourager l'usage des deux langues officielles lors des réunions à tous les échelons en s'assurant que l'ordre du jour et le procès-verbal des réunions régulières sont préparés dans les deux langues officielles.

D. PARTICIPATION

Nous recommandons au Ministère:

16. de viser à rapprocher de leur proportion respective dans la population canadienne le taux de participation des francophones et des anglophones parmi son personnel à l'administration centrale:

    a) en s'assurant que chaque composante principale ait des objectifs précis concernant la participation des deux groupes linguistiques;

    b) en poursuivant ses initiatives visant à recruter des francophones dans les catégories d'emploi où ils sont sous-représentés; et

    c) en tenant compte de la première langue officielle du personnel permutant affecté aux unités de l'administration centrale afin d'assurer une participation équilibrée.

E. REPRÉSENTATION DU CANADA A L'ÉTRANGER

Nous recommandons au Ministère:

17. d'étudier en détail l'utilisation du français et de l'anglais dans les foires commerciales que le Canada parraine à l'étranger et de s'assurer que le caractère bilingue du pays soit mis en évidence.

ANNEXE I

SERVICE NON PERMUTANT

Catégorie	Nombre d'employés	Nombre de postes bilingues (%)	Nombre de titulaires qualifiés) (% des postes)
Gestion	27	30 (88,2%)	20 (66,6%)
Scientifique et Professionnelle	49	22 (44,9%)	18 (82%)
Administration et Service extérieur	550	350 (64,2%)	274 (78,3%)
Technique	65	43 (68,3%)	35 (81,4%)
Soutien Administratif	798	368 (46,1%)	310 (84,2%)
Exploitation	75	15 (20%)	14 (93%)
TOTAL	1564	828	671 (81%)

(Source: Rapport 1984-1985 sur les langues officielles)

ANNEXE II

PARTICIPATION ANGLOPHONE/FRANCOPHONE - GROUPE CO

CLASSIFICATION	ANGLO	%	FRANCO	%	TOTAL
CO-1	4	33%	8	67%	12
CO-2	97	87%	14	13%	111
CO-3	37	88%	5	11%	42
CO-4	29	94%	2	6%	31
TOTAL	167	85%	29	15%	196

(Source: Direction des langues officielles, mai 1984)

ANNEXE III

PARTICIPATION ANGLOPHONE/FRANCOPHONE

Par niveau hiérarchique

Service non permutant

	ANGLOPHONE	FRANCOPHONE
Direction	18 (86%)	3 (14%)
Supérieur	80 (82%)	18 (18%)
Intermédiaire	267 (76%)	85 (24%)
Junior	666 (61%)	427 (39%)
TOTAL	1031 (66%)	533 (34%)

(Source: Rapport 1984-1985 sur les langues officielles)

ANNEXE IV

PARTICIPATION ANGLOPHONE/FRANCOPHONE

Par catégorie d'emploi

Service permutant

	ANGLOPHONE	FRANCOPHONE
Gestion	100 (77,5%)	29 (22,5%)
Administrative et du Service extérieur	1056 (76%)	334 (24%)
Technique	68 (86%)	11 (14%)
Soutien administratif	718 (69%)	320 (31%)
Exploitation	79 (72,5%)	30 (27,5%)
TOTAL	2021 (73,6%)	724 (26,4%)

(Source: Rapport 1984-1985 sur les langues officielles)

Service non permutant

	ANGLOPHONE	FRANCOPHONE
Gestion	23 (85%)	4 (15%)
Scientifique et Professionnelle	43 (88%)	6 (12%)
Administrative et du Service extérieur	402 (73%)	148 (27%)
Technique	50 (77%)	15 (23%)
Soutien administratif	481 (60%)	317 (40%)
Exploitation	32 (43%)	43 (57%)
TOTAL	1031 (66%)	533 (34%)

(Source: Rapport 1984-1985 sur les langues officielles)